

Sasanami & Partners

笹浪総合法律事務所



笹浪総合法律事務所

〒100-0005 東京都千代田区丸の内2丁目2番1号 岸本ビルディング4階402号室
TEL: 03-6213-0511 FAX: 03-6213-0512 MAIL: office@sasanami-law.com
URL <http://www.sasanami-law.com>

2022 Summer

No.12



カスハラって知ってますか？ ～対応のコツと要点～

弁護士 横田 高人



近時、職場におけるパワーハラスメント防止のために、雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務とされました。これを踏まえ、顧客等からのいわゆるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」といいます）に関し、事業主は、適切に対応するための体制の整備や従業員への配慮の取組、及び、被害を防止するための取組を行うことが望ましい旨が定められており、事業主にとってカスハラ対策の強化は急務となっています。

1 カスハラとは

カスハラとは、顧客等からのクレームのうち、当該クレームの要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段等により、労働者の就業環境が害されるものをいいます。商品やサービスに対する顧客等からの正当な不満や改善に向けた要望の表明（その対応・改善により企業価値が上がるもの）とは異なるものです。

顧客等からのクレームがカスハラに該当するか否かは、

①

要求内容に妥当性はあるか（自社の過失、商品の瑕疵等がなければ、顧客等の要求には正当な理由がないと考えられます）

②

要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして妥当な範囲か

の2つの観点から判断します。

2 カスハラの行動類型

カスハラの行動類型のうち、身体的な攻撃（暴行・傷害）、威圧的な言動、土下座の要求、長時間にわたる執拗な言動、拘束的な行動（居座り、監禁）、差別的な言動、性的な言動等については、要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高い類型です。

また、商品交換の要求、金銭補償の要求、謝罪の要求についても、要求内容の妥当性によっては不相当とされる可能性があります。

3 カスハラが実際に起きた場合の対応

まずは、顧客等からのクレームが正当な主張なのか否か、事実関係を正確に把握した上で確認します。事実関係が明白でない限り、その場で答えを出す必要はありません。確認が済んだら、顧客等の要求内容が妥当か否か、要求の手段・態様が社会通念上相当か否かを判断します。この判断は、従業員複数名（上司を含む）、または専用の相談窓口とも情報共有した上で、組織的に行うことが望ましいです。

その上で、理不尽な行為・要求と判断された場合には、「対応できない要求は断る」を基本姿勢にして下さい。事実に基づき、「会社の方針」として毅然とした態度をとることが重要です。丁寧な対応をすることは必要ですが、憶測やその場しのぎの回答をして相手に過大な期待を抱かせないようにして下さい。また、相手の了解を得て状況を録音しておくことも有効です。

顧客等が、暴行、脅迫、長時間の居座り、店舗外での拘束等の言動に出た場合には、まずは丁寧にやめていただく旨をお願いし、それでも止めなければ話を打ち切る旨の警告をし、それでも続く場合や身の危機が迫っている場合には、話を打ち切り警察を呼ぶ等の対応をして下さい。また、執拗に理不尽な要求を繰り返したり、SNS等での誹謗中傷を行う顧客等の場合には、弁護士へ相談していただくことも有効です。

4 カスハラを想定した事前準備

自社において想定されるカスハラ行動類型ごとに、まずは3に記載した対応方法、手順を社内を整備し、具体的な対応方針について、従業員等への教育研修を予め行うことが必要です。また、カスハラを受けた従業員が相談できるように社内での相談窓口を定めておき、現場及び当該窓口が一体となってカスハラ事案に対応できるようにしておくことも有効です。

万一カスハラが起きてしまった場合には、社内体制を見直して改善を行うとともに、当該従業員への配慮（特に精神面）を行うことも必要です。

カスハラ対応のための社内体制の整備、カスハラが実際に起きた際の対応についてお困りのことがあれば、当事務所までお気軽にご相談を頂ければと存じます。



成年年齢の18歳への引き下げ、 何がどう変わるのか

弁護士 村部 祥大



1 はじめに

- 1) 2022年4月1日から成年年齢(民法第4条)が改正され、18歳をもって成年となりました^{※1}。
- 2) 本改正は、国際的にも成年年齢を18歳としている国が多いこと、憲法改正国民投票の投票権年齢や公職選挙法の選挙権年齢等国政上の重要な事項の判断に関して、18歳から大人として参加させる政策が進められてきたことを受け、市民生活に関する基本法である民法においても18歳以上を成年とするのが適当と議論がなされたことを背景とします^{※2}。

2 成年年齢が引き下げの影響(契約関係を中心に)

- 1) 本改正により18歳、19歳の方は、親権者の同意を得ずに、様々な契約をすることができるようになりました。
- 2) 民法第5条は、未成年者が親権者の同意を得ずに契約した場合には、原則として当該契約を取消することができる旨規定しております。

18歳をもって成年となる結果、18歳・19歳の方が同条の対象から外れます。そのため、18歳・19歳の方が親権者の同意なく、携帯電話を購入する、一人暮らしのためのアパート等を借りる、クレジットカードを作成する、ローンを組んで自動車を購入する等の契約を結ぶことができるようになったということです。(もっとも、2022年4月1日より前に18歳、19歳の方が親の同意を得ずに締結した契約は、施行後も引き続き、取り消すことができます。)

今後も賃貸借契約や自動車購入契約等で、(連帯)保証人として親権者が契約当事者となることは想定されますが、それは、(連帯)保証人として契約者となるのであり、従来の意味合いとは異なることとなります。

- 3) また、労働基準法第58条第2項は、「親権者若しくは後見人又は行政官庁は、労働契約が未成年者に不利であると認められる場合においては将来に向かってこれを解除することができる」と規定しておりますが、この「未成年者」も18歳未満に引き下げられることになりました。

そのため、今後、労働条件の劣悪な会社で勤務することによる被害が若年者間で広がることが懸念されており、今後の具体的な被害状況によっては、同条に代わる若年者保護制度の制定に向けた動きが生じる可能性があります。

3 その他の影響

- 1) 今回の成年年齢の引き下げにより、多くの法令が改正されることになりましたが、成年年齢の引き下げによっても、飲酒・喫煙等は引き続き20歳以上からとなります。
- 2) また、少年法も改正され、18・19歳も引き続き「少年」として少年法の適用対象とされることになりました。しかし、18歳・19歳については、民法上成年とされること等に伴い、原則逆送事件(検察官に送致され、成人と同じ刑事裁判を受ける事件)の対象が拡大される、公判請求された事件については推知報道禁止規定が適用されなくなる等の変更が生じることになりました。

4 今後留意すべきこと

- 1) 今回の成年年齢の引き下げにより、契約相手方である企業の皆様としては、親権者の同意を得ずに行われた18歳、19歳の方との契約についても有効に成立することになり、従来の未成年者取消権等を行使されるおそれ(リスク)はなくなりました。
- 2) しかし、未成年取消権の行使がなくなったとしても、錯誤による取消しや消費者契約法による取消しや無効主張の可能性は引き続き存続します。また、18歳、19歳の方は、契約自体に不慣れであり、当面、契約上のトラブルが生じ易い状況であることが想定されます。企業の皆様におかれましては、契約締結に際し、引き続き、契約内容を丁寧に説明いただいた上、契約者が真に内容を理解した上で締結する、という運用をご継続いただければと存じます。

※1 2022年4月1日の時点で、18歳以上20歳未満の方は、同日を以て成年となり、2004年4月2日生まれ以降の方は、18歳の誕生日に成年となります。

※2 法務省:民法(成年年齢関係)改正 Q&A (moj.go.jp)